№.２０１２－４（平成２５年１月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　消費生活用製品ＰＬセンター
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
ＦＡＸ　０３（５８０８）３３０５

平成２４年度第３四半期（平成２４年１０月～１２月）の活動状況

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）

家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）

スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）

高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）

自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品など

消費生活用製品ＰＬセンターの相談等の受付状況

１．相談受付状況

(1) 第３四半期の相談受付状況

・平成２４年１０月～１２月の３か月間で、１５９件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・事故相談のうち、文書照会事案は１件で、複数回にわたって助言等を行った事案は７件だった。
・クレーム相談のうち、文書照会事案は１件だった。

なお、本紙より、これまで製品事故（相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案）・品質クレーム（相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案）として区分していた事案は、文書照会事案として［　］内に集計した。

相談等の受付状況（平成２４年度第３四半期）　　（単位：件／（　）内：構成比）

	事故相談［複数回相談］※①	ｸﾚｰﾑ相談［複数回相談］※②	法律説明 製品安全等 ※③	事故事例 製品関連 ※④	PL ｾﾝﾀｰの業務内容 ※⑤	他機関 案内等 ※⑥	計
消費者 消費者団体	２７ ［1/5］	２４ ［1/0］	３	１３	１１	５	８３ (52.2%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	２１ ［－/2］	２３ ［－/0］	１１	０	３	２	６０ (37.7%)
企業 業界団体	０ ［－/0］	０ ［－/0］	４	１	５	１	１１ (6.9%)
その他	０ ［－/0］	１ ［－/0］	０	０	４	０	５ (3.1%)
計	４８ ［1/7］ (30.2%)	４８ ［1/0］ (30.2%)	１８ (11.3%)	１４ (8.8%)	２３ (14.5%)	８ (5.0%)	１５９ (100.0%)

※①相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて交渉方法の助言や争点の整理等を行った事案
［　］内…文書照会事案 / 数回にわたって助言等を行った事案

※②相談者側が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて交渉方法の助言や争点の整理等を行った事案
［　］内…文書照会事案 / 数回にわたって助言等を行った事案

※③事故やクレームに関連しない事案で、ＰＬ法等について説明したもの、リコール制度等の各種制度や消費生活用製品安全法等の製品の製品安全対策に関して説明したもの、規格・基準、取扱説明書、警告表示、製造物責任対策等に関して助言や情報提供を行ったもの、製品の品質や安全性に関して情報提供を行ったもの

※④事故やクレームに関連しない相談で、事故事例、製品の取り扱い方法や選択方法等に関連した相談等に対応したもの

※⑤ＰＬセンターにおける紛争処理手続きの相談対応等に関する照会、相談等の受付状況、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明したもの

※⑥事故やクレームに関連しない相談のうち、事案に応じた適正な相談窓口や検査機関等を案内したもの等

●表の割合（%）は、四捨五入しているため、合計しても１００%にならない場合があります。

(2) 各月の相談受付状況

【１０月】 (単位：件／（ ）内：構成比)

	事故相談 [複数回相談]	ｸﾚｰﾑ相談 [複数回相談]	法律説明 製品安全等	事故事例 製品関連	PL ｾﾝﾀｰの 業務内容	他機関 案内等	計
消費者 消費者団体	１０ [１/２]	７ [１/０]	２	６	３	１	２９ (50.9%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	１１ [－/１]	６ [－/０]	６	０	１	０	２４ (42.1%)
企業 業界団体	０ [－/０]	０ [－/０]	１	０	１	０	２ (3.5%)
その他 相談者	０ [－/０]	１ [－/０]	０	０	１	０	２ (3.5%)
計	２１ [１/３] (36.8%)	１４ [１/０] (24.6%)	９ (15.8%)	６ (10.5%)	６ (10.5%)	１ (1.8%)	５７ (100.0%)

【１１月】 (単位：件／（ ）内：構成比)

	事故相談 [複数回相談]	ｸﾚｰﾑ相談 [複数回相談]	法律説明 製品安全等	事故事例 製品関連	PL ｾﾝﾀｰの 業務内容	他機関 案内等	計
消費者 消費者団体	９ [０/１]	１１ [０/０]	０	３	３	２	２８ (49.1%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	６ [－/０]	１０ [－/０]	１	０	２	２	２１ (36.8%)
企業 業界団体	０ [－/０]	０ [－/０]	１	１	３	０	５ (8.8%)
その他 相談者	０ [－/０]	０ [－/０]	０	０	３	０	３ (5.3%)
計	１５ [０/１] (26.3%)	２１ [０/０] (36.8%)	２ (3.5%)	４ (7.0%)	１１ (19.3%)	４ (7.0%)	５７ (100.0%)

【１２月】 (単位：件／（ ）内：構成比)

	事故相談 [複数回相談]	ｸﾚｰﾑ相談 [複数回相談]	法律説明 製品安全等	事故事例 製品関連	PL ｾﾝﾀｰの 業務内容	他機関 案内等	計
消費者 消費者団体	８ [０/２]	６ [０/０]	１	４	５	２	２６ (57.8%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	４ [－/１]	７ [－/０]	４	０	０	０	１５ (33.3%)
企業 業界団体	０ [－/０]	０ [－/０]	２	０	１	１	４ (8.9%)
その他 相談者	０ [－/０]	０ [－/０]	０	０	０	０	０ (0.0%)
計	１２ [０/３] (26.7%)	１３ [０/０] (28.9%)	７ (15.6%)	４ (8.9%)	６ (13.3%)	３ (6.7%)	４５ (100.0%)

２．第３四半期の主な相談事例

(1) 事故相談

・６年前に購入したダイニングチェアーの脚が折れたため、座っていた小学生の息子が転倒し頭部打撲を負った。製造販売業者が事故品を検査中だが、無償修理の要望は妥当だろうか。

・学習机の引き出しでケガをしたという相談対応中だが、ＰＬセンターに回付可能か。

・１年８か月程前に購入したシルバーカーを押して歩き出そうとしたところ、突然、ストッパーがかかって転倒し、両手打撲等を負った。販売業者により事故品は無償修理されたが、治療費等についても要望したい。どのように交渉したらよいだろうか。

・１か月程前に購入したスポーツタイプの自転車で走行中、軽くブレーキレバーを握ったところ、後輪がロックして転倒し、右肩打撲等を負った。販売業者に申し出たところ、製造業者による検査の結果、製品に問題はないという回答があったが、納得がいかない。治療費等の賠償を要望するが、どのように交渉したらよいか知りたい。

・９か月前に購入した座いすの折りたたみ部分の出っ張りでフローリングにへこみ傷がついたため、販売業者に申し出たところ返品返金され、傷については事故品の検査結果により判断すると回答された。フローリングの修理費用を負担してほしいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・数年前に購入した三脚脚立を使用中、支柱が破断したため落下し、腰部圧迫症等を負ったという相談対応中だが、ＰＬセンターに回付可能か。

(2) クレーム相談

・幼児用自転車を３才の子供が使用中、右補助輪が外れて転倒したため製造業者に申し出たところ、販売業者の取り付けミスが原因なので無償修理すると回答されたが、今後の使用に不安があるので返品返金を要望したいという相談対応中である。このような要望は可能だろうか。

・半年程前に購入した折りたたみテーブルに肘をついたところ金属製の脚が曲がったため、危険な製品だと考えるという申し出があったが、折りたたみテーブルに基準があるか知りたい。

・金属製バットの芯の部分にヒビを見つけたが、１年未満の使用でヒビが入ることがあるのか知りたい。

・２年１０か月程前に購入した幼児２人同乗用電動アシスト自転車の前用座席下から異音がしたため近所の自転車店に見せたところ、ハンドルポストにヒビが入っていると指摘されたが、衝撃等を与えた覚えはなく、強度に問題があるのではないかと考える。無償修理を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・グラス素材の釣り竿に餌を付けようと弓なりにしたところ、先端部分が折れた。製造業者に申し出たところ、検査の結果、製品に問題はなかったため有償修理になるという回答があったが、２回目の使用なので納得がいかない。無償修理を要望するが、どのように交渉したらよいだろうか。

・座面の破れにより１年８か月前に交換したソファーの座面にひっかき傷ができたが、ヒビ割れに拡大したため、返品返金を要望したいという相談対応中だが、交渉方法の助言を得たい。
・庭木の枝葉を切っていたところ、剪定はさみの刃が欠けたため販売業者に申し出たが、初回使用にもかかわらず研磨費用を請求され、納得がいかないという相談対応中である。ＰＬセンターに回付可能か。

(3) 法律説明・製品安全等

・金属製バットの取扱説明書にバッティングセンターで使用してはいけないという記載があるが、理由を知りたい。
・ＣＲ機能付きライターのスイッチが固くて点火しづらいので、使いやすいライターを入手したいという相談を高齢者から受けているが、どうしたら入手できるだろうか。
・製品の外袋に注意表示を貼り忘れたが、法律上問題ないか知りたいという相談対応中だが、情報を得たい。

(4) 事故事例・製品関連

・ネットオークションで中古の乗車用ヘルメットを購入したが、２００ｃｃのバイクに使用可能か知りたい。
・中古のゴルフクラブの購入を考えているが、どのような製品があるのか知りたい。
・プラスチック浴そうふたを購入したが、自宅の浴そうとサイズが合わない。サイズについて確認したい。

(5) ＰＬセンターの業務内容

・衣料品を製造しているが、消費生活用製品安全法について知りたいので、ＰＬセンターで解説してもらえないだろうか。
・竹刀に貼られているラベルの意味について知りたい。
・ＳＧマーク付きシティ車で走行中、対向自転車と衝突し、相手にケガを負わせたが、ＳＧマーク被害者救済制度で賠償されるか知りたい。
・乗車用ヘルメットのＳＧラベルに３年と記載されているが、３年を過ぎたら使用できないということか知りたい。

(6) 他機関案内等

・当社製造のダイニングチェアーの左脚が座面との接合部分から折れたため転倒し、捻挫したという申し出を顧客から受けている。ダイニングチェアーの検査機関を知りたい。

３．文書照会の相談概要

(1) 事故相談（相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案）

・５年前に通販で購入したファックス台の底から出ていた金属片で新居と旧居のフローリングに傷がついたため、通販業者に申し出たところ、製品の問題を認めて対応するという回答があったが、傷の写真等を送付後、旧居のみ対応するという回答に変わったが、製品の問題により傷が付いたので当初の提示どおり２戸分の対応を要望したいという事案だった。

本件については、ＰＬセンターで行った争点整理の内容等について説明し、終了となった。

(2) クレーム相談（相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案）

・キッズチェアーの背もたれを持って移動させようとしたところ、背もたれが取れたため、販売業者に申し出て、接着剤による修理対応をするという回答を得たが、強度不足が心配なので返品返金を要望したいという事案だった。

本件については、ＰＬセンターの協力等により相談者側と企業側との相対交渉が前進し、解決した。